

ARBITRALE BESLISSING VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN TE BRUSSEL

zitting van 12 september 2019

Inzake

Mvr. A, XXX, XXX;

Eiser,

ter zitting vertegenwoordigd door Dhr. B.

Tegen:

RO nv, met zetel XXX, XXX;

Lic. Ondernemingsnr.: XXX.XXX.XXX

Verweerster,

Ter zitting vertegenwoordigd door Mvr. C en Mvr. D.

hebben ondergetekenden:

Dhr. E, in zijn hoedanigheid van voorzitter van het arbitraal college;
Mvr. F, in haar hoedanigheid van vertegenwoordiger van de verbruikers;
Dhr. G, in zijn hoedanigheid van vertegenwoordiger van de verbruikers;
Mvr. H, in haar hoedanigheid van vertegenwoordiger van de reissector;
Dhr. I, in zijn hoedanigheid van vertegenwoordiger van de reissector;

die ten deze allen woonst hebben gekozen in de Geschillencommissie Reizen, City Atrium, Vooruitgangstraat 50, 1210 Brussel;

allen in hun hoedanigheid van scheidsrechters van de Geschillencommissie Reizen, met zetel City Atrium, Vooruitgangstraat 50, 1210 Brussel;

bijgestaan door Mvr. J, Secretaris Generaal, in haar hoedanigheid van griffier;

volgende arbitrale sententie geveld:

Wat de rechtspleging betreft:

Gezien de artikelen 1676 e.v. van het Gerechtelijk Wetboek;
Gezien het door eisers ondertekend vragenformulier, ter griffie ontvangen op 05.07.2019, waarmee de Geschillencommissie Reizen werd gevat;
Gezien het proceduredossier dat, zoals gewenst door partijen, op regelmatige wijze werd samengesteld in de Nederlandse taal;
Gezien de dossiers en de besluiten van partijen alsook de door hen neergelegde stukken;
Gezien het akkoord van partijen betreffende de arbitrale procedure;
Gezien de oproeping van partijen om te verschijnen op de zitting van 12.09.2019;
Gezien het onderzoek van de zaak, mondeling doorgevoerd ter zitting van 12.09.2019;

Wat betreft het reiscontract:

Uit de door partijen neergelegde dossiers blijkt dat eiseres op 12/01/2019 voor 1 p. een reis boekte naar Turkije, Side, van 21 tot 28/05/2019, met verblijf in hotel Side Crown Charm Palace, All In, vluchten BRU-AYT en AYT-BRU, reis georganiseerd door RO voor de totale prijs van 605,25 €.

Derhalve werd een pakketreiscontract afgesloten in de zin van de wet van 21/11/2017 betreffende de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten.

Uit een eerste onderzoek is gebleken dat het arbitraal college bevoegd is om van onderhavig geschil kennis te nemen.

Ter zitting verschenen partijen zoals hierboven aangegeven.

Wat de grond van de zaak betreft:

I. De Feiten:

Eiseres boekte op 12/01/2019 voor 1 p. een reis naar Turkije, Side, van 21 tot 28/05/2019, met verblijf in hotel Side Crown Charm Palace, All In, vluchten BRU-AYT en AYT-BRU, reis georganiseerd door RO voor de totale prijs van 605,25 €.

De boekingsbevestiging en factuur bevestigt voor 1 p. een reis naar Turkije, Side, van 21 tot 28/05/2019, met verblijf in hotel Side Crown Charm Palace, All In, 1-persoonskamer voordeeltarief type A, vluchten BRU-AYT en AYT-BRU, voor de totale prijs van 605,25 €.

Eiseres formuleert klachten betreffende :

- laattijdige aankomst ter bestemming
- kamer beantwoordde niet aan wat geboekt was
- gebreken m.b.t. de kamer (geen zonlicht, verstopte douche, uitzicht op afvalberging)

Eiseres kreeg meteen een andere (standaard)kamer aangeboden, waarvan hij evenwel geen gebruik maakte.

Na thuiskomst formuleert eiseres een schriftelijke klacht met eis tot volledige terugbetaling van de reissom.

Met het vragenformulier, ter griffie ontvangen op 05/07/2019, waarmee de Geschillencommissie Reizen werd gevat, vordert eiseres een schadevergoeding van 605,25€. De klachten betreffen:

- laattijdige aankomst ter bestemming
- kamer beantwoordde niet aan wat geboekt was
- gebreken m.b.t. de kamer (geen zonlicht, verstopte douche, uitzicht op afvalberging)

In besluiten dd 27.07.2019 stelt RO tegenover eiseres' klacht: - de
kamer was conform met de boeking. Er is geen sprake van boekingsfout of overboeking. - de
kamer was in prima staat -

eiseres maakte geen gebruik van de hoger gelegen standaard kamer

- eiseres informeerde het hoofdkantoor niet
- problemen met verstopte douche, stelling in de gang en bergruimte werden niet gemeld.

II. Beoordeling:

Eiseres boekte op 12/01/2019 voor 1 p. een reis naar Turkije, Side, van 21 tot 28/05/2019, met verblijf in hotel Side Crown Charm Palace, All In, vluchten BRU-AYT en AYT-BRU, reis georganiseerd door RO voor de totale prijs van 605,25 €.

Artikel 33 van de wet van 21/11/2017 betreffende de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten: *De reisorganisator is aansprakelijk voor de goede uitvoering van de reisdiensten die in de pakketreisovereenkomst zijn begrepen, ongeacht of deze diensten door de organisator of door andere reisdienstverleners worden verricht.*

Eiseres formuleert als klacht dat zij meer dan vijf uur te laat op bestemming aankwam en na het inchecken in het hotel geen korte maaltijd meer kon krijgen tenzij tegen betaling.

In het hele dossier zoekt men dienaangaande tevergeefs naar enig objectief bewijs. Wie schadevergoeding eist moet nochtans bewijs leveren van fout, schade en oorzakelijk verband. (art. 1382 BW)

Eiseres formuleert als klacht dat zij door een boekingsfout en/of overboeking niet de geboekte kamer kreeg.

In het hele dossier zoekt men tevergeefs naar enig objectief bewijs van een boekingsfout of overboeking. Eiseres toont hoe dan ook nergens aan wat zij precies geboekt heeft.

Uit de in het dossier aanwezige boekingsbevestiging blijkt enkel dat eiseres voorkeur uitdrukte voor een rustig gelegen niet-rokers kamer. Van zwembadzicht of enige andere uitgedrukte voorkeur ligt geen enkel bewijs voor. Uiteindelijk kreeg eiseres duidelijk alleen een 1-persoonskamer voordeeltarief type A bevestigd.

In het hele dossier zoekt men aldus tevergeefs naar enig objectief bewijs dat eiseres uiteindelijk een kamer kreeg die niet conform was aan wat zij geboekt en bevestigd gekregen had.

Eiseres klaagt ook over koude in de kamer, tweemaal verstopte douche, stockageruimte en stelling vlakbij de kamer en water in de kamers. Men kan in de beweringen van eiseres en de door eiseres voorgelegde foto's moeilijk sluitend bewijs vinden van fout, schade en oorzakelijk verband. Men stelt zich zeker de vraag welke schade eiser hier werkelijk geleden heeft als men bij lezing van het volledige dossier moet vaststellen dat eiseres over één en ander ter plaatse nauwelijks of geen klacht heeft geformuleerd en de waterlast meteen verholpen werd.

Men stelt zich des te meer de vraag welke schade eiseres hier werkelijk geleden heeft als men bij lezing van het volledige dossier moet vaststellen dat eiseres de hem vrijwel meteen aangeboden hoger gelegen kamer nooit in gebruik heeft genomen. Als er hier al van enige reële schade sprake zou zijn, heeft eiseres kennelijk niets gedaan om deze te beperken.

Aldus moet worden vastgesteld dat de reiziger in deze geen recht heeft op schadevergoeding vermits de reisorganisator hier niet aansprakelijk kan worden gesteld voor schade die de reiziger zou hebben opgelopen door het niet of niet goed uitvoeren van de reisdiensten die deel uitmaken van de pakketreis.

Aldus dient te worden vastgesteld dat de vordering, zoals door eiseres gesteld tegen RO ongegrond is.

OM DEZE REDENEN

het arbitraal college

Verklaart zich bevoegd om kennis te nemen van de vordering;

Verklaart de vordering toelaatbaar doch ongegrond.

Wijst de vordering van eiseres af als ongegrond.

Aldus uitgesproken met unanimititeit van stemmen te Brussel op 12/09/2019.